

BAB V PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan pemaparan yang ada, hasil penelitian responsivitas Dinas Perhubungan Kabupaten Banyumas dalam menangani aduan masyarakat ini menyimpulkan bahwa:

1. Aspek Sikap Aparat Birokrasi Dalam Merespon Aduan

Dinas Perhubungan Kabupaten Banyumas telah memberikan respon aduan sesuai dengan Peraturan Bupati Nomor 44 Tahun 2018 tentang Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Banyumas. Namun respon tersebut tidak disandingi dengan ketepatan sehingga masyarakat tidak mendapatkan jawaban yang solutif dan menyelesaikan permasalahan. Komunikasi yang terjalin dalam Lapak Aduan Banyumas lebih condong kepada satu arah dikarenakan kurangnya kecermatan Dishub dalam menangani dan mengembalikan tindak lanjut aduan dari masyarakat. Hal ini menimbulkan stigma buruk dari beberapa golongan masyarakat yang pernah merasa dirugikan selama memakai fasilitas LAB ini, dapat dilihat dari beberapa media sosial LAB yang kerap memunculkan komentar negatif mengenai pelayanannya. Kurangnya hal-hal tersebut membuat tujuan diadakannya LAB ini, yaitu meningkatkan kepercayaan masyarakat menjadi kurang optimal.

2. Aspek Tindakan Aparat Birokrasi Dalam Mengelola Aduan

Selama berjalannya proses pelayanan penanganan pengaduan masyarakat, Dinas Perhubungan Kabupaten Banyumas telah menanggapi dengan serius aduan-aduan yang datang. Staff Bidang Umum dan Kepegawaian dan PIC Dishub di LAB menyebutkan bahwa aduan-aduan yang masuk sangat penting dalam proses pengembangan inovasi kebijakan. Terbukti dengan adanya 3 inovasi yang dibuahi dari aduan yang paling sering masuk setiap tahunnya, seperti yang tercantum dalam LKJIP Dinas Perhubungan Kabupaten Banyumas Tahun 2022, antara lain:

1. Aplikasi Simandala (Sistem Informasi Manajemen Data Alat Penerangan Jalan)
2. Aplikasi SIM PKB (Sistem Informasi Manajemen Pengujian Kendaraan Bermotor)
3. Sikiper (Sistem Informasi Kartu Penduduk)

Disamping itu masalah anggaran menjadi halangan besar bagi Dinas Perhubungan Kabupaten Banyumas dalam meningkatkan kepuasan masyarakat dalam Lapak Aduan Banyumas. Tidak adanya tindak lanjut dan kurangnya sosialisasi merupakan hal yang menjadi imbas dari minimnya anggaran yang diberikan.

5.2. Implikasi

Merujuk pada hasil kesimpulan Responsivitas Pelayanan Publik Dinas Perhubungan Kabupaten Banyumas dalam menangani aduan dari masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Tujuan Lapak Aduan Banyumas bukan hanya saja menjadi penyambung lidah masyarakat, namun juga dapat digunakan sebagai media penyelesaian masalah.
2. Diperlukannya pihak yang memiliki wewenang untuk melakukan teguran dalam sistem penanganan pengaduan dari Lapak Aduan Banyumas hingga dinas terkait sehingga masyarakat bisa lebih mendapatkan haknya berupa jawaban yang solutif.
3. Alur komunikasi dalam sistem penanganan pengaduan harus diubah sehingga tidak hanya berjalan satu arah, yaitu dari masyarakat ke dinas saja, namun juga dari dinas terkait kepada masyarakat

